Universitas
Muhammadiyah
Sidoarjo

Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Desa Candi Pari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo

Oleh :

Anita

172020100097

Pendahuluan

Salah satu arah perkembangan administrasi publik pada saat ini mengacu pada profesionalisme kinerja aparatur pemerintah dalam pelayanan publik. Hal ini berorientasi pada fungsi pemerintah dalam memberikan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di tingkat pusat sampai daerah. Salah satu Instansi yang dibentuk oleh Pemerintah di daerah yaitu Desa.

Sebagaimana dikemukakan Pada dasarnya manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara realita dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari pemerintah, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai dengan harapan karna secara empiris pelayanan publik selama ini masih berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan.

Metode

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif . Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif, eksplorasi subyektif adalah strategi pemeriksaan dalam pandangan cara berpikir positivism, digunakan untuk menyelediki pada kondisi barang normal, (bukan percobaan) dimana ilmuwan adalah instrument kunci, pengujian sumber informasi dilakukan secara purposive dan bola salju, metode pemilihan adalah triangulasi, investigasi informasi bersifat induktif atau subyektif, dan konsekuensi dari eksplorasi subyektif menekankan makna yang bertentangan dengan spekulasi.

Hasil dan Pembahasan

1. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo

Pengelolaan administrasi yang dilakukan perangkat Desa Candipari, yakni pelaksanaan tugas terutama dalam menyiapkan bahan dan informasi, Hal ini ditunjukkan dengan banyaknya keluhan masyarakat terhadap pengelolaan dalam menyiapkan adminsitrasi yang diperlukan, sehingga pemerintah Desa perlu untuk memperhatikan kualitas pelayanan yang mereka berikan untuk masyarakat. Berdasarkan hal tersebut untuk menata pelayanan administrasi secara baik penulis menggunakan teori yang disampaikan oleh Dwiyanto dalam menilai kinerja organisasi melalui 5 (lima) variabel. Adapun variabel tersebut adalah produktivitas, kualitas pelayanan, responsibilitas, responsiitas dan akuntabilitas. Teori ini dipilih peneliti karena indikator-indikator yang dikemukakan oleh Dwiyanto ini diharapkan dapat menjelaskan secara komperehensif.

a) Produktivitas

Produktivitas pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Suatu organisasi pemerintah daerah menuntut adanya aparatur atau perangkat daerah yang memiliki kemampuan dalam hubungan dengan pekerjaan sehingga menghasilkan sesuatu yang optimal. Dalam wawancara dengan Sekretaris desa Candipari sebagai berikut:

Hasil dan Pembahasan

a) Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelaanan publik. Pegawai pemberi layanan sebagai abdi masyarakat (public servant) harus dapat lebih mendisiplinkan diri dalam hal waktu, ramah terhadap masyarakat karena sudah menjadi kewajiban pegawai untuk dapat memberikan pelayanan prima yang dapat memuaskan pemohon, pada dasarnya mencakup salah satunya adalah pelayanan harus cepat yang artinya pelanggan tidak menunggu terlalu lama.. Hasil wawancara dengan Sekretaris desa Candipari sebagai berikut:

"Kalau mengenai waktu penyelesaian pelayanan itu kami usahakan cepat, tergantung banyak tidaknya masyarakat dan apakah masyarakat juga telah memenuhi persyaratan seperti prosedur " (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Hasil wawancara dengan Kepala Desa mengenai kualitas layanan yaitu:

"ya kami mengupayakan dalam melayani masyarakat itu sebaik mungkin, prosedurnya menurut saya mudah masyarakat datang dengan menunjukkan surat pengantar, masuk ke dalam kantor langsung di kerjakan kemudian duduk di ruang tunggu. prosedurnya simple aja tidak berbelit-belit, agar masyarakat mudah menggunakan pelayanan disini." (wawancara pada tanggal 25 juni 2021).

Adapun yang disampaikan oleh Kepala Seksi I mengenai tentang kualitas layanan dan peningkatan pelayanan masyarakat desa sebagai berikut :

"Sudah sesuai dengan kualitasnya dengan peraturan, dan sudah dilengkapi dengan kualitas pelayanan kepada masyarakat setempat mbak". (wawancara pada tanggal 25 Agustus 2021).

Kesimpulan

Produktivitas Pegawai akan dikatakan baik apabila masyarakat puas terhadap pelayanan administrasi yang diberikan dan Pihak Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo dalam pelaksanaanya sebagi berikut terkait produktivitas pelayanan administrasi yang dilakukan oleh perangkat Desa Candipari Kecamatan Porong Kabupaten Sidoarjo sudah dapat dikatakan bahwa mekanisme kerja perangkat desa sudah baik. Namun perlu ditingkatkan lagi agar berkerja dengan maksimal. Saran Perlu ditingkatkan kemampuan pegawai dalam menjalankan perkerjaan terutama dalam menjalankan alat teknologi seperti komputer atau Laptop. Pelayanan dan petugas perlu ditingkatkan lagi. Menambahkan kualitas pegawai atau SDM kinerja pegawai untuk meminimalisir adanya pelimpahan wewenang. Hal tersebut juga diharapkan dapat membuat petugas lebih fokus terhadap pekerjaanya agar dapat mencapai tujuannyamemberikan pelayanan administrasi yang terbaik bagi masyarakatnya.